

## คู่มือแนวทางการให้บริการประชาชนหรือกระบวนการอำนวยความสะดวก



: สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน

## คำนำ

หน่วยบริการสาธารณสุข ทำหน้าที่เป็นหน่วยให้บริการด่านแรกและให้บริการผสมผสานทั้งด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสุขภาพ รวมถึงการส่งเสริมการพึ่งตนเองด้านสุขภาพของประชาชน ทำงานในมิติที่เกี่ยวกับ “สุขภาพ” มากกว่า “โรค” ซึ่งสุขภาพของประชากรในแต่ละพื้นที่มีความแตกต่างและหลากหลาย ฉะนั้นหากหน่วยบริการปฐมภูมิทุกหน่วยบริการปฐมภูมามีคุณภาพในมาตรฐานเดียวกัน ก็ย่อมจะเป็นหลักประกันให้ประชาชนเข้าถึงบริการสุขภาพที่มีคุณภาพได้อย่างเท่าเทียมทั่วถึง และช่วยทำให้เกิดระบบบริการสุขภาพที่มีประสิทธิภาพด้วย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงสา จังหวัดน่านได้มีความพยายามที่จะพัฒนาระบบคุณภาพหน่วยบริการปฐมภูมิ ภายใต้ชื่อ **โครงการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลคุณภาพ** เพื่อให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน เน้นการพัฒนาคุณภาพระบบบริการสุขภาพและกระบวนการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็น ด้านสุขภาพของประชาชน และให้สอดคล้องกับการพัฒนาเครือข่ายระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิ และแผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (ด้านสาธารณสุข) ให้ครอบคลุมทุกมิติ สามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้แต่งตั้งคณะทำงานผู้แทนจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลชุมชน เพื่อหาแนวทางการพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิโดยการสนับสนุนจากโรงพยาบาลแม่ข่าย โดยเริ่มจาก ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบการเยี่ยมบ้านคุณภาพ ระบบเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข ระบบการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ ระบบชั้นสูตร(Lab/สอบเทียบเครื่องมือ) และระบบส่งต่อ โดยในปี ๒๕๖๑ อำเภอเวียงสา มีกระบวนการขับเคลื่อนตามยุทธศาสตร์พัฒนาความเป็นเลิศใน ๔ ด้าน (P&P Service , People , Governance ) การพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒ เรื่องระบบบริการ และสามารถเชื่อมโยงกับการพัฒนา รพ.สต. ทิศดาว ซึ่งเป็นนโยบายสำคัญของกระทรวงสาธารณสุข โดยโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุกแห่งจะต้องมีการประเมินตนเองตามเกณฑ์มาตรฐาน และดำเนินการพัฒนาตามระบบบริการปฐมภูมิให้มีคุณภาพต่อไป

ขอขอบพระคุณ หน่วยงาน/ภาคีที่เกี่ยวข้อง ที่ได้ให้ข้อมูลและเสนอแนะการประยุกต์ใช้ จากโรงพยาบาลแม่ข่าย ผู้ที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการทุกท่าน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์เพื่อใช้เป็นแนวทาง จัดบริการประชาชนหรือเป็นกระบวนการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนใช้บริการ มีคุณภาพมาตรฐานต่อไป

**คณะผู้จัดทำ**

**สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงสา**

### แนวการปฏิบัติในการให้บริการผู้ป่วยทั่วไปใน รพสต.

กิจกรรม	รายละเอียดของการบันทึก	เอกสาร/วัสดุอุปกรณ์
1. ให้อาหารผู้ป่วย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ป่วยหิบบิวเอง(กรณีหิบบิวแล้วไม่อยู่ = ให้อาหารหลังจากจนท.เรียกคิวถัดไป)</li> <li>- ทำใบบันทึกคิวที่เรียกข้าม</li> <li>- แยกคิวผู้ป่วยตามชนิดบริการ (คิวผู้ป่วยปกติทั่วไป และคิวผู้ป่วยเรื้อรังที่นัดมารักษาต่อ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-บัตรคิว 2 ชุด(ลักษณะของบัตรคิว</li> <li>1.ขนาดเหมาะสมเห็นชัดเจน</li> <li>2.แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการต้องคืนเมื่อถูกเรียกเข้าตรวจรักษา</li> <li>3.คืนบัตรคิวเมื่อสิ้นสุดการรับบริการ</li> <li>ณ.จ. ดExit care</li> <li>4.ใช้ประโยชน์จากบัตรคิวระหว่างรอ 5.ประหยัด)</li> <li>- ป้ายบอกขั้นตอนการบริการ</li> </ul>
2. ตรวจวัดวัดสัญญาณชีพ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้ความดันโลหิต</li> <li>- ชั่งน้ำหนัก</li> <li>- วัดส่วนสูง</li> <li>- วัดรอบเอว</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เครื่องวัดแบบสอดแขน / เครื่องวัดแบบ Manual</li> <li>- แบบบันทึกน้ำหนัก ส่วนสูง เสียบบัตรคิว</li> <li>- เครื่องชั่งน้ำหนัก/ที่วัดส่วนสูง</li> <li>- สายวัดรอบเอว</li> </ul>
3. เรียกคิวซักประวัติ เบื้องต้น (โดยเจ้าหน้าที่หรือพอส.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คนไข้ใหม่ไม่ทราบสิทธิ์ (ลงทะเบียนผู้ป่วยบัญชี 1 และ เช็คลิขสิทธิ์การรักษา *กรณีไม่มีบัตรประชาชน ต้องเช็คลิขสิทธิ์หน้าเว็บ เพิ่มรายละเอียดในบัญชี 1)</li> <li>- ผู้ป่วยเก่าให้บันทึกในOne stop servicesและส่งรักษาตามชนิดของบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Use Name / Password</li> <li>- บัตรประชาชนผู้รับบริการ</li> <li>- (ขอให้ จนท.เวร เป็นนายทะเบียนทุกคนเพื่อสามารถตรวจสอบสิทธิ์ได้ทั้งในและนอกเวลาราชการ)</li> <li>- ไมค์และลำโพง</li> <li>- คอมพิวเตอร์ชุดที่1</li> </ul>

### แนวการปฏิบัติในการให้บริการผู้ป่วยทั่วไปใน รพสต.

กิจกรรม	รายละเอียดของการบันทึก	เอกสาร/วัสดุอุปกรณ์
<p>4. รับบริการตามประเภทบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจรักษาทั่วไป</li> <li>- WCC</li> <li>- NCD</li> <li>- ทันตกรรม</li> <li>- แพทย์แผนไทย</li> </ul>	<p>ห้องตรวจรักษา</p> <p>4.1 ตรวจโรคทั่วไป/โดยพยาบาล</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-เรียกชื่อ-สกุล / ตรวจสอบ</li> <li>-บันทึกการตรวจร่างกายการรักษาคำให้การรับถ้วน</li> <li>-สั่งยาและหัตถการและจบการรักษา</li> </ul> <p>4.2 ตรวจโรคเรื้อรังที่ต้องพบแพทย์</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-พยาบาลคัดกรองก่อนตรวจรักษาลงบันทึกผลlabและข้อมูลพฤติกรรมผู้ป่วยโดยละเอียด</li> <li>-ผู้ป่วยที่ต้องส่งต่อให้บันทึกข้อมูลในthai refer และพิมพ์ใบส่งต่อให้ผู้ป่วยถือไป</li> <li>-กรณีที่เร่งด่วนให้พิมพ์ใบส่งต่อจาก Hos-xp ให้ผู้ป่วยก่อนหรือพิมพ์ offline ได้เลย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-อุปกรณ์เครื่องมือตามมาตรฐานของคลินิกบริการแต่ละประเภท</li> <li>-คอมพิวเตอร์ชุดที่2พร้อมเครื่อง print</li> <li>-Templateในการบันทึกเพิ่มเติมสำหรับผู้ป่วยเรื้อรัง</li> <li>-เพิ่มประวัติการเจ็บป่วยในอดีต</li> <li>-คู่มือICD</li> <li>-คู่มือภาษาอาเซียน</li> </ul>
<p>5. จ่ายยา</p> <p>5.1 เรียกชื่อผู้ป่วย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบก่อนพิมพ์ใบสั่งยาและฉลากยา</li> </ul> <p>5.2 ผู้ป่วยเซ็นรับยา</p> <p>5.3 ผู้จ่ายยาเซ็นจ่ายยา</p> <p>5.4 เก็บเงินตามสิทธิ์และเขียนใบเสร็จรับเงินให้ผู้ป่วย</p> <p>5.5 กรณีสิทธิ์ว่างที่ไม่สามารถจ่ายค่ารักษาได้ให้เซ็นตีใบขออนุเคราะห์ค่ารักษาไว้</p>	<p>จุดบริการสั่งยาเป็นจุดที่เกี่ยวข้องกับระบบงานการเงินและพัสดุ จึงต้องมีระบบบันทึกที่สามารถตรวจสอบได้ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบรายงาน จาก สปภ 01ในแต่ละวันว่ามีลูกหนี้ที่ต้องจ่ายเงินกี่คนและตรวจสอบรายชื่อลูกหนี้จากทะเบียนผู้ป่วยได้</li> <li>-ตรวจสอบใบเสร็จรับเงิน(เก็บค่าบริการเก็บค่าบริการตามสิทธิ์รักษา เช่น สิทธิว่าง ชำระเงิน ประกันสังคมอื่นๆ สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้านอกเขตบริการ)</li> <li>-ในกรณีที่เก็บค่าบริการพยาบาลไม่ได้ให้ลงทะเบียนขอสงเคราะห์ค่ารักษาไว้</li> <li>-ติดสติ๊กเกอร์ใบสั่งยาในแฟ้มเก็บไว้เป็นหลักฐานติดในกระดาศที่เลิกใช้แล้วเพื่อประหยัด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คอมพิวเตอร์ชุดที่3</li> <li>- เครื่องปริ้นฉลากยา</li> <li>- สติกเกอร์ยา</li> <li>- แฟ้มบัญชีลูกหนี้</li> <li>- ใบเสร็จรับเงิน</li> <li>- แฟ้มเก็บใบสั่งยาประจำวัน</li> <li>- ทะเบียนรับ-ส่งเงินประจำวัน</li> </ul> <p>(ค่าสิ่งที่เกี่ยวข้องและมาตรฐานงานเภสัชกรรมต้องมีระบบจัดการร่วมกันในCup)</p>

### แนวการปฏิบัติในการให้บริการผู้ป่วยทั่วไปใน รพสต.

กิจกรรม	รายละเอียดของการบันทึก	เอกสาร/วัสดุอุปกรณ์
	- สิ้นสุดวันให้เจ้าหน้าที่รับส่งเงินประจำวันตรวจสอบการรับเงินและบันทึกในแฟ้มรับส่งเงินไว้เป็นหลักฐานเพื่อนำไปบันทึกและนำส่งกรมการผู้เก็บรักษาเงินก่อนนำฝากธนาคารต่อไป	
6. ให้คำปรึกษาก่อนกลับบ้าน(แยกให้บริการ1คนในวันบริการคลินิกพิเศษสามารถเป็นคนเดียวกัน ณ จุดจ่ายยาได้ เก็บบัตรคิวคืน	-ตรวจสอบสมุดนัดหมายและยาก่อนกลับ - ลงบันทึกเพิ่มเติมให้สมบูรณ์ในสมุดประจำตัวผู้ป่วย -บันทึกปัญหาที่พบไว้สำหรับติดตามแก้ไขและConference ในกลุ่มที่มีภาวะแทรกซ้อนต้องติดตามเยี่ยมบ้าน	- โຕ้ะแยกที่สามารถพูดคุยได้ -ทะเบียนให้คำปรึกษา -สมุดนัดหมาย

### ตัวอย่างการบริหารบุคลากรในการให้บริการประจำวัน

1.การมอบหมายงานเจ้าหน้าที่ประจำวัน

แบ่งเป็นสองทีมในแต่ละวันหมุนเวียนกัน ดังนี้

1.ทีมให้บริการในรพสต. จำนวน 3คน(พยาบาล จพง. พสอ.)

จุดที่ 1 ลงคิวโดยพสอ.(สอนให้พสอ.สามารถบันทึกข้อมูลในระบบHosxpได้)

จุดที่ 2 จุดตรวจโดยพยาบาลหรือแพทย์และบันทึกข้อมูลการตรวจด้วยตนเอง

จุดที่3 จุดจ่ายยา โดยนักวิชาการ จพง ผู้ช่วยเภสัช หรือเภสัช 1คน

2. ทีมเยี่ยมติดตามผู้ป่วยที่บ้านและรณรงค์ในชุมชน จำนวน 3คน (พยาบาล นวก.พนักงานขับรถ) ออกให้บริการตั้งแต่เช้าทุกวัน เพื่อให้กลับมามีบันทึกข้อมูลในช่วงบ่ายได้ทัน) เน้นให้บริการในหมู่บ้านที่ตนเองรับผิดชอบก่อน

3. สำหรับทันตกรรม และแพทย์แผนไทย จะแยกออกไปเฉพาะตามลักษณะบริการสำหรับวันที่มีคลินิกพิเศษจะเพิ่มผู้ให้บริการในแต่ละคลินิกดังนี้

- คลินิกโรคเรื้อรัง เพิ่ม พยาบาลและเภสัช

- WCC เพิ่มจนท.1คน สำหรับให้บริการผู้ป่วยทั่วไป 2คนบริการที่ WCC

แบ่งเป็น คนที่ 1 ตรวจสอบคัดกรองพัฒนาการ  
คนที่ 2 บริการเคลือบฟลูออไรด์และฉีควัคซีน

2. งานบริหาร ผอ.จะดูแลเสริม และจัดให้มีจิตอาสาช่วยในวันรณรงค์

ปัญหาอุปสรรค

1.คอมพิวเตอร์เก่าชำรุดและขาดเครื่องprint

- การแก้ไข ให้ทุกรพสต.สำรวจครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ในรพสต.เสนอCUP

2.ระบบpasswordไม่อนุญาตตรวจสอบสิทธิ์

-การแก้ไข ควรอนุญาตให้ จนท.เวรสามารถตรวจสอบสิทธิ์ได้

3.เจ้าหน้าที่ใน รพ.สต.ยังไม่สามารถบันทึกข้อมูลได้ทุกคน

- ประชุมชี้แจงและอบรมบุคลากรทุกระดับ

4.ไฟฟ้าดับ ควรแก้ไข โดยมีเครื่องสำรองไฟฟ้าเมื่อไฟดับที่ใช้งานได้